Admin'sys

Gérer son temps

... et interagir efficacement avec son environnement

Thomas Limoncelli

Adapté par
Sébastien Blondeel

© Groupe Eyrolles, 2006
ISBN : 2-212-11957-7

EYROLLES

Avant-propos

— Administrateurs système : gérez votre temps !

— *Ah ouais… En somme, il s'agit d'un manuel d'utilisation des PDA, de vCal, des serveurs de calendrier, ce genre de trucs ?*

— Pas du tout. Un admin sys n'a pas besoin d'un livre pour comprendre ce genre de choses.

— *En ce cas, pourquoi ne lirais-je pas plutôt un livre de gestion du temps plus classique ? Il y en a une foultitude sur le marché.*

— Parce qu'ils sont nuls. Enfin, disons plutôt qu'ils ne « nous » parlent pas. Les administrateurs système sont des mordus du réseau faisant peu de différence entre vie privée et activité professionnelle — vous devriez voir le super serveur que j'ai monté à la maison. Quand je l'aurai complètement configuré, je reprendrai l'idée au bureau. Très rares sont les métiers où l'on observe une telle perméabilité entre vie professionnelle et vie privée. Aucun chirurgien ne rentre chez lui impatient de tester une nouvelle technique sur son chat, en espérant l'adapter plus tard à ses malades...

— *(Chassant l'animal de la pièce.) Jamais plus vous n'approcherez mon chat.*

— L'idée que j'essaie de faire passer, c'est que l'administration système est plus qu'un simple métier. C'est un style de vie. Il nous faut donc des livres de gestion du temps adaptés à ce dernier, traitant nos problèmes en utilisant notre langage.

— *« Style de vie » ?*

— Style de vie, style de travail, peu importe. Peu de professions tiraillent ceux qui les exercent dans autant de directions à la fois. Les utilisateurs nous interrompent en permanence en présentant des requêtes, nous empêchant ainsi d'accomplir quoi que ce soit. Les ordinateurs font leurs propres caprices et ont leurs propres besoins. Les chefs veulent à la fois le beurre et l'argent du beurre, exigeant que les projets à long terme avancent tout en nous empêchant de nous y consacrer en nous inondant de demandes urgentes pour des interventions rapides !

  Rares sont les bons formateurs capables de parrainer un débutant dans le métier. Un manager au profil technique saura conseiller sur les aspects opérationnels, mais pas sur la gestion du temps. Un chef issu d'un autre domaine ne saura pas encadrer un admin sys, faute de bien comprendre ce métier.

— *Et d'où tirez-vous donc votre compétence ?*

— Pour commencer, j'ai suivi voici longtemps de nombreux stages en gestion du temps. J'ai remarqué que 80% de ce que l'on y enseignait ne s'appliquait pas aux administrateurs système. J'ai toutefois pris bonne note des 20% restants, que j'ai développés et affinés au fil des années. J'ai ensuite créé mes propres trucs et j'ai commencé à donner des séminaires sur le sujet. Cet ouvrage présente le contenu de ces formations.

— *Je ne suis toujours pas convaincu.*

— En ce cas, faisons une petite analogie. Vous connaissez la différence entre langages interprétés et langages compilés, n'est-ce pas ?

— *Bien sûr ! Les langages interprétés sont plus lents car il leur faut comprendre à nouveau toute ligne de code à chaque fois qu'ils la rencontrent. L'approche des langages compilés est de mener un traitement long et complexe une bonne fois pour toutes pour transformer le programme en langage machine. Ce dernier est alors exécuté bien plus rapidement.*

— C'est exactement cela.

— *Vous souhaitez donc que je compile ma vie ?*

— Ce serait sympa, mais ce n'est pas tout à fait l'idée. On peut s'inspirer des compilateurs pour investir un peu de temps en réflexion préalable et éviter de recommencer plusieurs fois la même chose plus tard. Prenons l'exemple vécu du changement des bandes de sauvegardes, à une époque où les systèmes automatisés n'étaient pas encore répandus, et sur un site comptant trois serveurs principaux dans la salle des machines et huit petits serveurs éparpillés dans le bâtiment. Il n'est certes pas nécessaire de changer une bande où il reste encore « beaucoup d'espace », mais comment savoir et prédire cela sans pour autant s'enliser dans des calculs interminables ? Prendre un peu trop de risques, c'est peut-être faire échouer une partie des sauvegardes — accident que l'on évitera à tout prix ! Tous ces tracas étaient pesants et stressants… tant que je n'avais pas compris une chose simple : je me comportais en interpréteur, faisais les mêmes analyses tous les jours, et perdais encore et encore du temps sur les mêmes chipotages. Il fallait prendre le taureau par les cornes une fois pour toutes et suivre les conclusions qui s'imposeraient alors.

Premier constat : la bande ne coûte presque rien, mais le temps de l'admin sys est une denrée précieuse. Par conséquent, il valait mieux gaspiller un peu de bande et gagner beaucoup de temps plutôt que l'inverse.

Étape suivante : décider de ne plus perdre de temps sur les points de détail. Les données des huit petits serveurs éparpillés sur le site étaient bien moins importantes que celles stockées dans la salle des machines. Inutile de se casser la tête à leur sujet : les problèmes peu importants ne doivent pas accaparer nos pensées et nous stresser. Les admins sys rechignent souvent à établir des priorités.

Il fallait donc se pencher pour de bon sur la question puis utiliser chaque jour les résultats ainsi dégagés. Précompiler ainsi une décision et s'y tenir reproduit en quelque sorte le passage d'un langage interprété à un langage compilé. L'analyse était simple : il fallait changer les bandes des serveurs principaux pratiquement tous les jours et donc intégrer cette opération à la ronde quotidienne. Plus besoin de s'inquiéter de l'espace restant sur chaque bande : le véritable perfectionnisme, c'est de savoir garder le sens des réalités… et déterminer quelles finasseries on ferait mieux de laisser tomber.

Quant aux petits serveurs éparpillés, il fallait changer leurs bandes bien moins souvent. Ce serait donc les lundis, et le lendemain de toute sauvegarde qui échouerait faute d'espace libre.

— *Raisonner ainsi, c'est donc accepter certains plantages.*

— Exactement. Il faut savoir opérer un arbitrage et trouver un compromis. À vouloir trop bien faire, on perd souvent beaucoup de temps.

Les inventeurs de l'Internet l'ont parfaitement compris. Pressentant qu'ils n'aboutiraient à rien s'ils s'arc-boutaient sur le principe de communications sans failles, ils ont développé des protocoles capables de surmonter certaines erreurs et autres pertes de paquets.

— *Mon chef exige pourtant que tout fonctionne sans faille.*

— Pas du tout. Lui aussi a ses priorités, et il comprendra la nécessité de composer avec la réalité. Nous reviendrons sur la manière d'aborder son supérieur hiérarchique au chapitre 8.

— *Tous vos conseils se résument-ils à des histoires de compilateurs ou d'interpréteurs ?*

— Pas du tout ! Je n'abuserai pas non plus des analogies. Cet ouvrage abordera un certain nombre de questions importantes :

- Centraliser tous ses éléments de gestion du temps.
- Réserver son cerveau au problème en cours, et recourir à une mémoire de masse externe pour tout le reste.
- Installer des automatismes pour tout ce qui revient régulièrement.
- Précompiler certaines décisions en mettant au point des routines et des adages.
- Rester concentré quand on travaille sur un projet.
- Améliorer son réseau relationnel et sa vie sociale en appliquant les mêmes techniques dans sa vie privée.

— *CRIPRA… je vous vois venir avec votre acronyme bidon !*

— Oh non, je laisse ces choses-là aux auteurs peu inspirés. Pour l'instant, il faut juste savoir que chacun des chapitres qui vont suivre aborde un ensemble de problèmes propres aux administrateurs système. Tous se complètent harmonieusement.

Préface

Introduction au livre et aux sujets qu'il traite. C'est le texte que vous parcourez en ce moment.

Chapitre 1. Les grands principes d'une bonne gestion du temps

En quoi les administrateurs système exercent-il un métier particulier ? C'est principalement à cause des requêtes qui les interrompent en permanence alors qu'on leur demande de travailler sur de nombreux projets en parallèle. Il y a aussi d'autres raisons. Ce chapitre présente les principes qui seront repris par la suite.

Chapitre 2. Se concentrer malgré les interruptions

On verra ici comment réagir face à un importun sans passer pour un malotru. Celui qui ne sait pas gérer les interruptions ne pourra pas accomplir grand-chose.

Chapitre 3. Éloge de la routine

Comment faire naître la routine du chaos ? Le métier d'admin sys est effroyablement imprévisible, et tout automatisme que l'on parvient à s'y créer en réduira un peu l'entropie et beaucoup le stress. Les routines ainsi mises en place deviennent rapidement des habitudes. Il est donc peu probable qu'on les oublie.

Chapitre 4. La technique du Cycle

J'explique ici mon système personnel pour traiter une liste de tâches. On verra comment jongler avec de nombreuses demandes sans rien oublier. Même avec cent heures de travail sur la planche, il est possible de garder la tête hors de l'eau et de ne faire que des journées de sept heures.

Chapitre 5. Le Cycle : listes de tâches et emploi du temps

Ce chapitre expose l'utilisation de la technique du Cycle au quotidien : définition de l'emploi du temps et de la liste de tâches. Il donne aussi quelques astuces et stratégies pour réagir face à une surcharge de travail.

Chapitre 6. Gestion du calendrier avec le Cycle

Les admins sys sont convoqués à de nombreuses réunions et autres rendez-vous. Celui qui saura mieux les traiter ne les ratera plus et pourra aussi s'amuser davantage dans sa vie privée. On étend ici le système du Cycle pour y inclure le calendrier.

Chapitre 7. Connaître ses objectifs dans la vie

Quels buts poursuit-on dans la vie, tant au niveau personnel que professionnel ? On verra ici comment les identifier et les réaliser.

Que souhaitez-vous faire dans dix ans ? La meilleure manière d'y parvenir, c'est de planifier un peu tout cela dès maintenant.

Chapitre 8. Définir les priorités

Un bon jongleur est capable de faire voltiger de nombreux objets en même temps mais la moindre erreur met fin à son numéro. Un excellent jongleur saura réagir sur le champ et s'adapter en abandonnant éventuellement quelques balles pour rester dans le rythme. Différentes manières d'établir des priorités sont ici définies, qui améliorent encore un peu la technique du Cycle.

Chapitre 9. Gérez votre stress !

Petit retour d'expérience sur la manière de surmonter ses angoisses.

Chapitre 10. Traiter le courrier électronique

Nous sommes tous noyés sous les courriels. Voici quelques conseils réalistes pour reprendre le contrôle de ce flux.

Chapitre 11. Ne plus perdre son temps

Une manière facile de gagner du temps, c'est d'éviter d'en perdre. Nous verrons dans ce chapitre comment reconnaître et éliminer les activités inutiles ou sans intérêt.

Chapitre 12. Documentez !

Les informaticiens détestent écrire de la documentation. Ce chapitre propose des pistes pour s'acquitter de cette corvée avec moins de peine. Savoir documenter présente deux avantages en matière de gestion du temps. D'abord, on s'escrime moins à se rappeler tel ou tel détail quand il suffit de compulser ses notes. Ensuite, un texte écrit permet à un tiers de reprendre la mission à son compte, éliminant du coup celle-ci de la liste de tâches de son responsable initial. Reste à trouver une manière réaliste de mettre en place un processus de documentation. Désormais, la solution existe : le wiki.

Chapitre 13. Automatisez !

Quoi de plus agréable que de faire exécuter son travail par son ordinateur ? Même quand on ne sait pas bien programmer, il existe de nombreuses manières originales et rapides pour se lancer dès à présent dans un travail d'automatisation. On verra quelques méthodes pour accomplir beaucoup avec peu d'efforts.

Épilogue

L'ouvrage conclut en suggérant plusieurs manières d'employer le temps libéré en appliquant les techniques conseillées.

De la manière d'aborder ce livre

— *Tout cela me sera-t-il vraiment utile ?*

— Absolument ! C'est incroyable, mais tous les lecteurs verront leur vie instantanément transformée et tous leurs problèmes résolus. Et puis, ils seront plus séduisants !

— *C'est vrai ?*

— Non. Cet ouvrage n'est pas l'herbe du Pantagruélion, capable de résoudre tous les maux d'un coup de baguette magique. Ceux qui ont déjà fréquenté des vendeurs savent à quoi s'attendre quand on leur promet la lune et l'argent du beurre : c'est toujours un mensonge.

— *En ce cas, que trouverai-je dans ce livre ?*

Une structure et des idées pour mieux gérer son temps. Ce système, qui a fait ses preuves sur moi et d'autres, pourra être adapté aux conditions particulières de chacun. Les techniques exposées remplaceront vos anciennes et mauvaises habitudes par de meilleurs automatismes. Il n'est pas facile de chasser un naturel enraciné depuis des années ; il faudra donc prévoir un peu de temps pour réussir à suivre mes recommandations. D'après les psychologues, il faut 21 jours pour transformer un nouveau comportement en habitude.

— *Dans trois semaines, je serai donc…*

— Dans certains cas, ce processus peut prendre plus de temps. Connaissez-vous l'histoire de mes premiers contacts avec les méthodes de gestion du temps ?

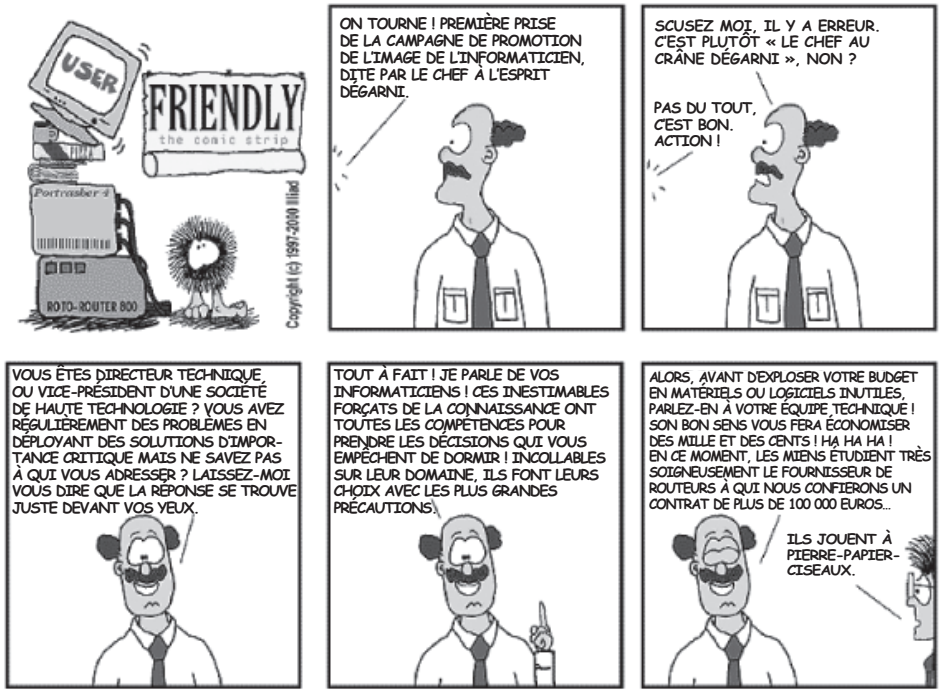
— *Non.*

— Je m'étais inscrit dans un stage de deux jours, dont je n'ai repris aucune technique dans le mois qui a suivi. Cela me semblait bien trop difficile de modifier mes habitudes. C'est alors qu'il est survenu une semaine particulièrement chargée, je ne pouvais plus tenir le rythme. J'ai donc repris mon classeur de formation en tentant de me remémorer les conseils prodigués. Avec l'aide de ce support, j'ai plus ou moins réussi à reconstituer ce que l'on avait dû m'enseigner.

— *Et ensuite ?*

— J'ai vécu ma journée la plus productive depuis bien longtemps, et je m'inquiétais à peine des tâches que j'avais reportées à plus tard.

Lors des mois qui ont suivi, j'ai souvent consulté ce classeur pour me rafraîchir la mémoire ou découvrir de nouvelles techniques. Il a fallu


USER
FRIENDLY
the comic strip
ROTO-ROUTER 800
Copyright (c) 1997-2000 Illiad
ON TOURNE ! PREMIÈRE PRISE DE LA CAMPAGNE DE PROMOTION DE L'IMAGE DE L'INFORMATICIEN, DITE PAR LE CHEF À L'ESPRIT DÉGARNI.
SCUSEZ MOI, IL Y A ERREUR. C'EST PLUTÔT « LE CHEF AU CRÂNE DÉGARNI », NON ?
PAS DU TOUT, C'EST BON. ACTION !
VOUS ÊTES DIRECTEUR TECHNIQUE OU VICE-PRÉSIDENT D'UNE SOCIÉTÉ DE HAUTE TECHNOLOGIE ? VOUS AVEZ RÉGULIÈREMENT DES PROBLÈMES EN DÉPLOYANT DES SOLUTIONS D'IMPORTANCE CRITIQUE MAIS NE SAVEZ PAS À QUI VOUS ADRESSER ? LAISSEZ-MOI VOUS DIRE QUE LA RÉPONSE SE TROUVE JUSTE DEVANT VOS YEUX.
TOUT À FAIT ! JE PARLE DE VOS INFORMATICIENS ! CES INESTIMABLES FORÇATS DE LA CONNAISSANCE ONT TOUTES LES COMPÉTENCES POUR PRENDRE LES DÉCISIONS QUI VOUS EMPÊCHENT DE DORMIR ! INCOLLABLES SUR LEUR DOMAINE, ILS FONT LEURS CHOIX AVEC LES PLUS GRANDES PRÉCAUTIONS.
ALORS, AVANT D'EXPLOSER VOTRE BUDGET EN MATÉRIELS OU LOGICIELS INUTILES, PARLEZ-EN À VOTRE ÉQUIPE TECHNIQUE ! SON BON SENS VOUS FERA ÉCONOMISER DES MILLE ET DES CENTS ! HA HA HA ! EN CE MOMENT, LES MIENS ÉTUDIENT TRÈS SOIGNEUSEMENT LE FOURNISSEUR DE ROUTEURS À QUI NOUS CONFIERONS UN CONTRAT DE PLUS DE 100 000 EUROS…
ILS JOUENT À PIERRE-PAPIER-CISEAUX.

lutter, mais celles-ci ont fini par devenir une seconde nature. Je découvrais des stratégies plus adaptées à l'administration système, et bientôt je les enseignais à mes collègues. Il ne fallut pas attendre longtemps pour me voir donner des séminaires — toutes ces connaissances sont désormais réunies dans un livre.

— *Combien de temps vous a-t-il fallu pour parvenir à appliquer vos techniques sans devoir trop y penser ?*

— Selon les cas, de un mois à un an. C'est aussi la manière dont je pense que mes lecteurs se comporteront vis-à-vis de ce qu'ils trouveront dans cet ouvrage. Après une première lecture dont ils oublieront ou ignoreront la moitié, ils y reviendront à la recherche de « nouvelles » idées. Les mauvais automatismes sont le produit de plusieurs décennies d'expérience ; il faut donc un peu de temps pour les perdre et les remplacer par de bonnes pratiques.

Plus tôt vous vous y mettrez, plus vite vous aboutirez au résultat recherché. Commencez dès aujourd'hui.

— *Bien, tout cela me semble bel et bon, mais comment lire un livre si l'on est interrompu toutes les cinq minutes par des utilisateurs frappant à la porte du bureau ?*

— Bonne question. Passons un marché : je traite ce problème dans le premier chapitre, et, de votre côté, vous essayez au moins une fois chacune des techniques présentées ensuite.

— *Marché conclu.*

Public ciblé

Ce manuel s'adresse aux informaticiens, administrateurs système, ingénieurs réseau, opérateurs, standardistes, assistants de premier niveau… et de manière générale à tous ceux qui exercent l'un des nombreux métiers des technologies de l'information. Même s'il est surtout écrit à l'intention des juniors, les vétérans du domaine y trouveront sans doute aussi leur compte. En quelque sorte, cet ouvrage est indispensable à tous ceux qui ne pensent pas pouvoir trouver le temps de le lire.

En revanche, et contre l'avis des premiers relecteurs, je ne pense pas qu'un programmeur trouvera son bonheur dans les pages qui suivent. Le développement de logiciels est un métier qui pose des problèmes particuliers ; il faudrait donc lui écrire un manuel spécialisé. Vous êtes programmeur ? Offrez donc cet ouvrage à votre administrateur système. Si vous le lisez avant, je ne le répéterai pas.

À propos de ce livre

Il s'agit d'un ouvrage de « management » reposant avant tout sur des *techniques*. On pourra tout aussi bien gérer son temps avec un papier et un crayon ou un PDA dernier cri. Dans une première partie, nous verrons les fondamentaux de la gestion du temps — mieux réagir aux interruptions pour avancer dans son travail, organiser sa liste de tâches pour ne rien oublier et tout accomplir dans les temps… ou en tout cas en respectant les priorités que l'on se sera fixées. Ce manuel aidera son lecteur à transformer des activités chaotiques et imprévisibles en routines plus faciles à mettre en œuvre et moins susceptibles d'être oubliées. Il développe ensuite ces idées pour les appliquer à la gestion du calendrier, de

l'agenda, du courrier électronique, du stress, et des objectifs que l'on souhaite atteindre dans la vie. En conclusion, il traite d'un certain nombre de techniques capables de donner un coup de fouet à une carrière : éliminer les pertes de temps, documenter pour travailler plus efficacement, et savoir quoi et comment automatiser afin de mener notre travail à bien, plus rapidement et en commettant moins d'erreurs.

Après avoir délimité le périmètre de ce manuel, explicitons ce qui n'en fait pas partie. On n'apprendra pas à utiliser un PDA, ni à choisir tel ou tel logiciel d'agenda personnel. Ce livre ne fait pas une étude comparative de plusieurs dizaines d'applications de gestion du temps. Ce n'est pas le « manuel perdu » de PalmOS ou de Windows Mobile. Il s'agit simplement d'expliquer au lecteur comment améliorer sa condition en gérant mieux son temps.

Prérequis et conventions

Aucune connaissance technique n'est nécessaire pour aborder les pages qui suivent. Les administrateurs système encore débutants profiteront sans doute davantage de cet ouvrage. Plus on pense vivre une activité professionnelle stressante, plus on le lira avec profit.

Le chapitre 13 propose des exemples de code, qu'on comprendra et appliquera d'autant mieux qu'on connaît déjà un peu les langages utilisés et le contexte d'utilisation. Rien de tout cela ne devrait cependant surprendre l'administrateur système lambda.

Remerciements

Cet ouvrage n'aurait jamais vu le jour sans le soutien psychologique et technique de Chris Polk. Par ses suggestions pertinentes, elle a influencé chacun des chapitres.

Ma gratitude s'adresse aussi à David Blank-Edelman pour son avant-propos touchant, et à Illiad pour ses bandes dessinées de *User Friendly*. C'est un double honneur que de vous avoir tous deux à bord.

L'équipe de mon éditeur m'a elle aussi apporté un concours précieux. Mike Loukides a eu l'idée du projet et m'a aidé à en esquisser les grandes lignes ; David Brickner l'a mis en forme pour le rendre

publiable. Cet homme est capable de transformer un manuscrit potable en un formidable ouvrage, et sans lui ce livre serait bien différent — s'il existait ! Je suis également redevable à mon éditrice Marlowe Shaeffer, qui a su concrétiser ces pages. Merci encore à tous !

Si je vois plus loin que d'autres, c'est parce que je suis juché sur les épaules de géants, et notamment celles de Mary Clark, Benji Feen, Doug Furlong, Trey Harris, Jennifer Joy, Andy Lester, R. A. Lichtensteiger, John Linderman, Les Lloyd, Ralph Loura, Tina Mancuso, Cliff Miller, Adam Moskowitz, Daisy Nguyen, Cat Okita, JP, Victor Raymond, Tom Reingold, Michael Richichi, Strata Rose-Chalup, Glenn Seib, Frank J. T. Wojcik… Mille excuses à celles et ceux que j'aurais oublié(e)s dans cette énumération !

Pour la version française

Le traducteur remercie Bernard Marcelly pour son aide dans l'adaptation de la section du chapitre 13, *Se servir d'un tableur comme d'une interface graphique*, au cas d'OpenOffice.org version 2. Il sait également gré au relecteur, Jean-Baka Domelevo-Entfellner, d'avoir su s'adapter à un environnement de travail assez inhabituel, de l'avoir accepté, et d'avoir corrigé et allégé de nombreux passages. Il n'oublie pas non plus Muriel, qui continue patiemment son travail de formation `:-)`.